

Posługiwanie się pocztą elektroniczną jako narzędziem skutecznej komunikacji jest dzisiaj jednym z niezbędnych elementów codziennego życia. Dlatego też niezwykle ważnym staje się poprawne korzystanie z tego medium. Otóż jak wszystko z czym się stykamy także korzystanie z poczty elektronicznej rządzi się swoimi prawami, które nazywane są NETYKIETĄ. Przedstawimy je w punktach poniżej.

1. Każda wysyłana wiadomość musi posiadać tytuł, dzięki temu nie zostanie zakwalifikowana przez skrzynkę odbiorcy jako SPAM i łatwiej będzie ją odbiorcy odszukać, gdy zechce do niej powrócić.
2. E-mail powinien być zaopatrzony w powitanie (Szanowny Panie/ Pani Małgorzato/ Szanowni Państwo), pożegnanie rozmówcy (Z wyrazami szacunku/ Pozdrawiam serdecznie/ Z poważaniem) i podpis. Dobrym rozwiązaniem jest automatyczna stopka zawierająca imię i nazwisko piszącego, nazwę instytucji, wskazanie referatu/ wydziału, dane teleadresowe. Niepodpisane wiadomości często traktowane są jako śmieci.
3. Jeżeli piszemy na adres, który jest wspólny dla większej grupy osób – w temacie oraz na początku maila należy zamieścić informację, do kogo mail jest adresowany („Do Pani Małgorzaty Nowak – informacja o formularzu zgłoszeniowym”).
4. Dłuższą treść dodaje się jako załącznik, o czym powinno się poinformować w treści maila. Załącznik powinien być sprawdzony pod kątem ewentualnego występowania w nim wirusów oraz ograniczony wielkością. Zatykanie skrzynki odbiorcy „ciężkimi” wiadomościami jest wbrew netykiecie. W przypadku takich wiadomości należy klienta wcześniej uprzedzić i uzgodnić z nim adres, na jaki wiadomość zostanie przesłana.
5. Wiadomość e-mail powinna być estetyczna i wolna od błędów. Większość programów obsługujących pocztę elektroniczną udostępnia opcję automatycznego sprawdzania poprawności pisowni. Pod żadnym pozorem nie zapominajmy z niej skorzystać (przed wysłaniem listu).
6. Niektóre programy (np. Outlook Express w zakładce „Narzędzia”) pozwalają żądać potwierdzenia przeczytania wiadomości. Jeżeli tylko uznasz za potrzebne – wybierz i zaznacz tą opcję. Bądź przygotowany, że Ty również możesz otrzymać takie żądanie.
7. Pamiętaj, że wielkie litery oznaczają krzyk i powinny być używane tylko okazjonalnie.
8. Jeżeli wysyłasz wiadomość do wielu osób, kolejne adresy wpisuj w rubryce „Ukryta Kopia” („UDW”). Dzięki temu odbiorcy wiadomości nie będą mogli odczytać innych adresów.

Wiadomość e-mail to twoja wizytówka. Zanim prześlesz ją do klienta upewnij się, że:

- jest czytelna i zrozumiała,
- nie zawiera błędów ortograficznych, gramatycznych lub stylistycznych,
- posiada temat,
- wpisany adres jest poprawny,
- pamiętałeś o podpisie i wskazaniu danych kontaktowych,
- dołączyłeś załącznik, o którym wspomniałeś w liście.

*Źródło: "Menedżer w urzędzie. Cykl warsztatów dla kadry zarządzającej". praca zbiorowa pod redakcją M. Makowskiej, FRDL, Warszawa 2011r.*